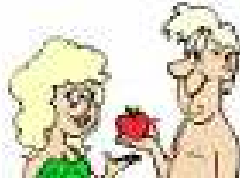


İş Hayatında İlişki ve İlişki Yönetiminin Artan Önemi

Zeynep Tura ve Mehmet Soyer

Sözlükler 'ilişki' kelimesini öncelikli olarak iki insan arasındaki bağlantı olarak tanımlamaktadır.

İlişki, insanlık tarihinin ilk dakikasından beri varolmuştur. Henüz konuşma yeteneğini kazanmamış ilk insan bile kendi türüyle ilişki kurmuş, kabileler oluşturmuş, kabile içinde görev dağılımı yapmış, diğer kabilelerle ilişki kurmuştur.



Şekil 1A

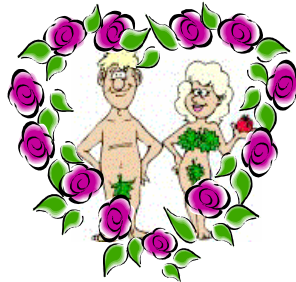
Din kitaplarına göre de ilk ilişki ilk insanlar olan Adem ve Havva arasında gerçekleşmiştir. Ancak, tahminimizce o tarihlerde ikisi de herhangi bir şirket kurmamışlardı.

İlişkinin mekanizmasına baktığımız zaman, herhangi bir ilişkinin başlaması için taraflardan birisinin girişimde bulunması gerekir. Ve ilk girişim anından itibaren taraflar arasında bir veri akışı başlar.



Şekil 1B

Bu veriler belli şekillerde yorumlandıklarında bilgiye dönüşmekte ve bu elde edilen bilgilere dayanılarak ilişkinin devamı ile ilgili kararlar verilmektedir. (Şekil 1C)

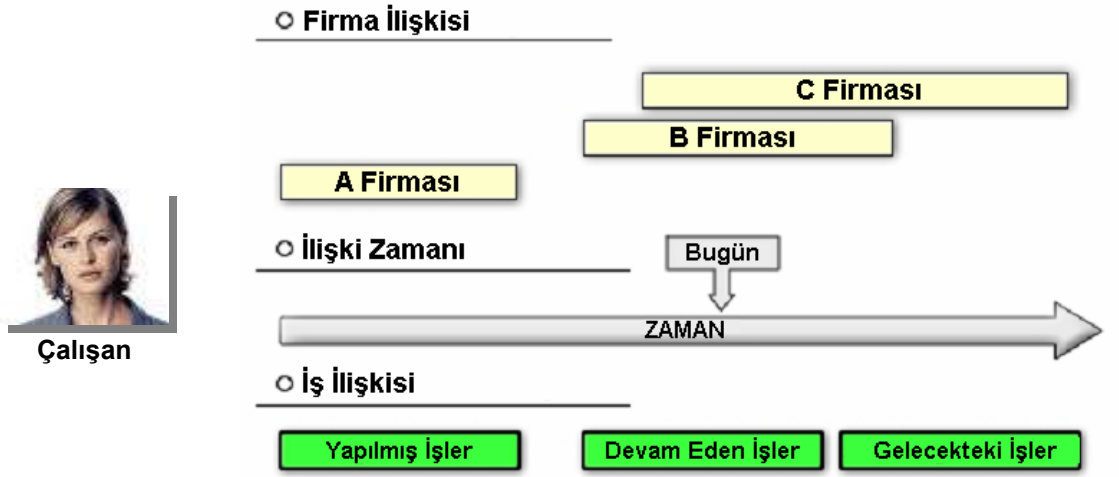


Şekil 1C

TANGRAM Yönetim Danışmanlık A.Ş.

YAZI DİZİSİ

İlişkiler ile ilgili verilerin kullanılabilir bilgiye dönüştürülmesi, ilişkinin devamını belirleyen ana faktörlerden birisidir. Konuyu Adem ve Havva'nın dışına, iş hayatına taşıdığımızda, hemen her gün onlarca kişiyle ilişkide bulunduğumuzu ve bu kişilerin çeşitli organizasyonların içinde, çok farklı pozisyonlarda yer aldıklarını görmekteyiz. Bu kişiler iç veya dış müşterilerimizi, tedarikçilerimizi veya rakiplerimizi temsil ediyor olabilirler. Aslında şirketler arasında ilişki diye tanımlanan şey, ilişki içerisinde bulunan şirketlerde çalışan kişilerin birbirleri ile olan ilişkilerinin toplamına, daha matematiksel bir deyimle "matrisine" eşittir. (Şekil 2- Relatogram®)



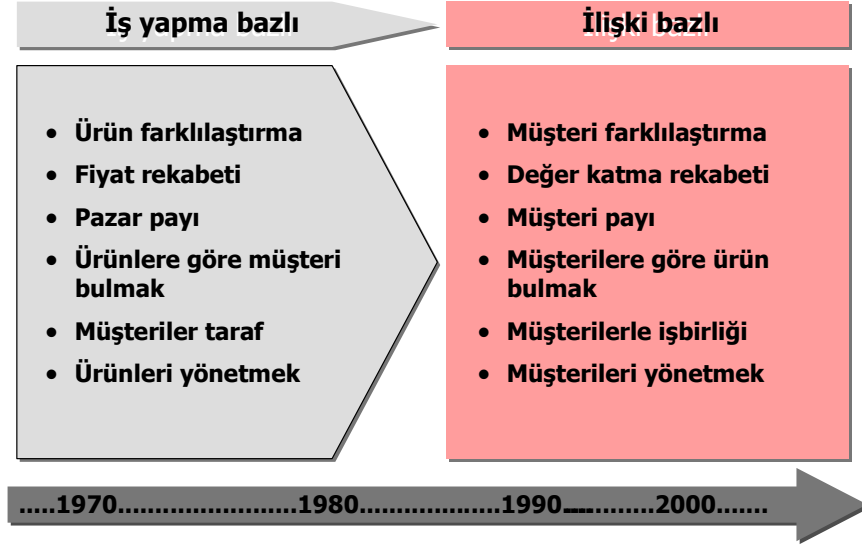
Şekil 2 - Relatogram®

Dolayısı ile ister onlardan ürettikleri hizmet ve ürünleri satın alalım, ister onlara kendi ürettiğimiz hizmet ve ürünleri satalım, iş yaptığımız firmalardan bahsederken aslında ilişkide bulunduğumuz kişileri tanımlamaktayız. Bu kişilerle olan ilişkilerimizin düzeyi ve sürekliliği firmamıza işimizin sürekliliği ve büyüklüğü olarak geri dönmektedir.

Geçmişten bugüne doğru rekabete baktığımız zaman her üretilenin itirazsız satın alındığı Üretim Dönemi'nden sonra gelen, kaliteli ürünün kar getirdiği Ürün Döneminin artık sona erdiğini yerini giderek ilişkinin satışı belirleyen faktör olarak ortaya çıktığı "İlişki Dönemi" almış olduğunu görürüz.

Aşağıdaki şekilde (Şekil 3) yer alan rekabet ile ilgili çeşitli faktörler bu değişimin ana göstergeleridir.

Geçmişten Bugüne Rekabet



Şekil 3

Yukarıdaki şekilde (Şekil 3) görülen faktörleri sadece müşterilerimizle değil, tedarikçilerimizle iş yapma şeklimiz için düzenlemek mümkün olduğu gibi, diğer tüm ilişkide bulunduğumuz gruplar için de benzer modeller ve yaklaşımlar geliştirmek mümkündür.

İş hayatında da, tıpkı fizikte bir cismin üzerinde etkili olan kuvvetler gibi, yaşanan ilişkileri yöneten kuvvetler vardır. İş hayatında yaşanan ilişkiyi yöneten bu kuvvetlerin aslında özel hayatımızdaki ilişkileri yöneten kuvvetlerden farkı yoktur. Sadece konuların içerikleri değişiktir. Bir ilişkiyi kurmak ve sürdürmek için geçerli olan süre, ilişkinin gelişmesi için yatırım yapmak, karşıdaki kişiye gösterilen tolerans ve güven gibi faktörler tüm ilişkiler farklı derecelerde olabilmekle birlikte için aynı şekilde geçerlidir.

Bu açıdan bakıldığında, kişilerin özel hayatlarında edindikleri "ilişki kurma ve sürdürme" tecrübelerini kullanarak iş hayatında daha rahat çalışabilecekleri düşünülebilir. Ancak yaşanan gerçekler çok farklıdır; yıllardır toplum tarafından kabul edilen üretim ve ürün dönemlerinin iş yapış şekilleri ile ilgili alışkanlıklar o kadar derinlere kök salmışlardır ki, bunları değiştirmek kolay kolay mümkün olmamaktadır. Bu da ilişkiyi günümüzün gereklerine göre kurmak yerine geçmiş alışkanlıklarımıza göre kurmamıza neden olur. Bu

TANGRAM Yönetim Danışmanlık A.Ş.

YAZI DİZİSİ

temellere dayanarak kurulan bir ilişki nadiren sürekli olur, genelde bekleneni sağlamaktan uzak kalır.

İlişki zamanla, belli bir süre ve emek harcanarak gelişir. İlişkinin zaman içerisinde geliştirilebilmesi için geçmişte ortak yaşanan konuların, beraber gerçekleştirilen işlerin çok iyi bilinmesi gerekmektedir. Bunların sağlanması zaman alan işlerdir. Ama hepimizin ortak sorunu olan "zaman yetmezliğini" gözönüne alarak tüm ilişkilerimize de dikkatle bakar ve üzerinde düşünürsek, hangi ilişkiye ne derece değer vereceğimizle ilgili ipuçlarını görebiliriz.

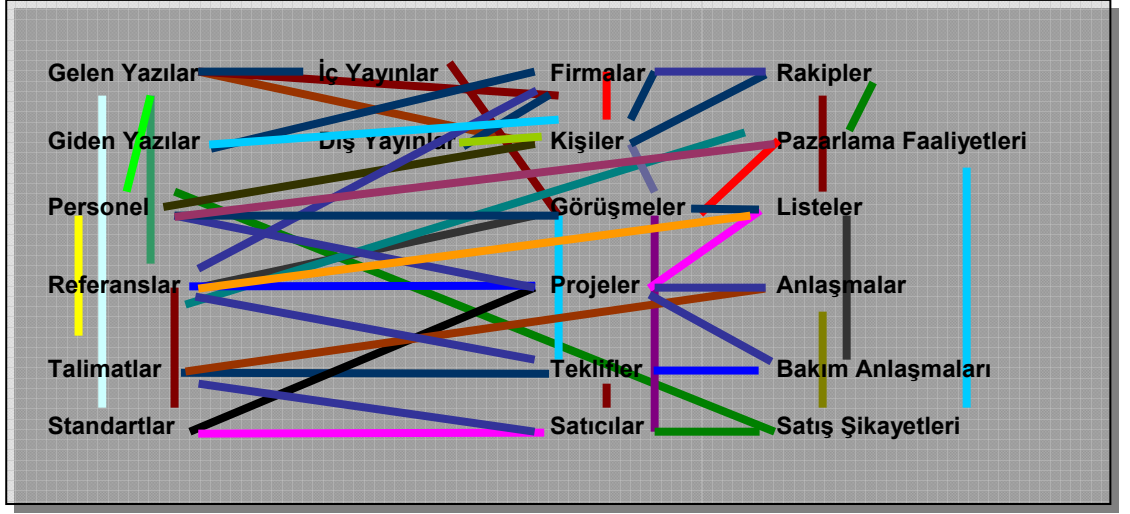
İlişkinin diğer önemli bir açısı da gelecekle ilgili ne tür öngörüler kapsadığıdır. Tüm ilişkilerimizi değerlendirme noktasında konunun bu boyutunu da inceleyerek bundan böyle hangi ilişkiye ne önem vermek istediğimizi daha rahat belirler hale geliriz

Gelen Yazılar	İç Yayınlar	Firmalar	Rakipler
Giden Yazılar	Dış Yayınlar	Kişiler	Pazarlama Faaliyetleri
Personel		Görüşmeler	Listeler
Referanslar		Projeler	Anlaşmalar
Talimatlar		Teklifler	Bakım Anlaşmaları
Standartlar		Satıcılar	Satış Şikayetleri

Şekil 4A

Bir şirkette rutin olarak yapılan işleri tek tek listelemeye kalktığımızda, Şekil 4A'dakine benzer bir liste elde ederiz. Sorulduğu zaman kolaylıkla "yaptığım işler..."diyerek cevaplayabildiğimiz halde, aslında işin içine işler arası bağlantı kurmak yani "ilişki" girince olay karmaşıklaşır. Günlük yoğun iş ve ilişki ortamı içinde, işlerin ve ilişkilerin birbiriyle ne derece içiçe olduğunun farkına varmak zordur ama esasında karşımıza her gün artan karmaşıklıkta bir iş ve ilişkiler yumağı çıkar (Şekil 4-B)

YAZI DİZİSİ



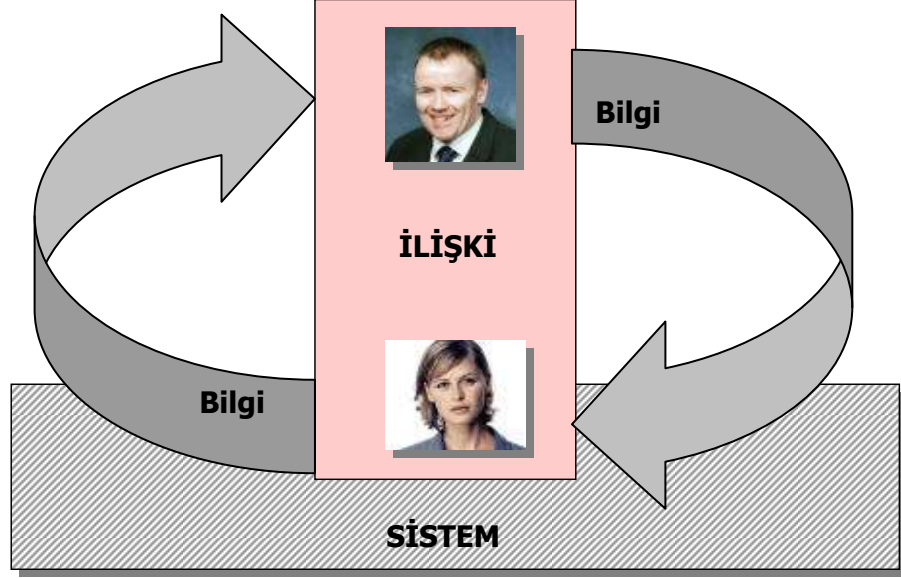
Şekil 4B

Bir ilişkinin ancak belli bir sürede gelişebiliyor olması, günümüzün giderek hızlanan iş hayatının akış hızına ters düşüyor gibi gözükabilir. Ancak detayda bakıldığında bilgisayar, internet gibi bu hızı destekleyen teknolojilerin sadece ilişkiyi geliştirmek için basit bir araç olarak kullanılmaları halinde başarının geldiği, bu gereçler amaç olarak alındığı ve işi yapmak için gereken ilişkiler geliştirilmediği takdirde ise başarının geciktiği veya gerçekleşmediği gözlemlenmektedir.

Normal ölümlü yaratıklar olarak, bizler ancak çok sınırlı sayıda ilişkiyi ve bununla ilgili bilgileri hatırlayabilmekteyiz. Yaklaşık 10 ilişkinin üzerine çıktığımızda çeşitli bilgileri hatırlama olasılığımız giderek azalmakta, çoğunlukla da yokolmaktadır. Ayrıca iş hayatının gereği olan kurumsallaşmanın getirdiği bilgi paylaşma zorunluluğu da dikkate alındığında, bilginin çalışanlara sağlıklı bir şekilde dağıtılması ve takibi de zorlaşmaktadır. Bu nedenle hatırlama fonksiyonlarını yerine getirecek ve bilgiyi lazım olduğu yer ve zamanda bize sunacak sistemlere ihtiyaç duyulmaktadır.

Aşağıdaki şemadan da (Şekil 5) görüleceği üzere kurumlarda bir ilişkinin devam edebilmesi ve geliştirilebilmesi için kişiler arasındaki ilişki ile ortaya çıkan verilerin bir sistem tarafından saklanması ve ilişkinin devamı esnasında gerektiğinde bilgi olarak kullanılabilmesi gerekmektedir. Ama unutulmamalıdır ki işin başlangıcı "ilişki"dir, "sistem" değil. Kullanılan sistem ne kadar gelişmiş ve esnek olursa olsun, sisteme yüklenen veriler ne kadar geniş kapsamlı olursa olsun, "insan" faktörünün unutulduğu ve "ilişki"nin önemsenmeyip arka plana atıldığı oranda büyük yatırımlarla kurulan sistemler de başarısız olurlar.

İlişki ve Sistem



Şekil 5

Yukarıda anlatmaya çalıştığımız nedenlerle bugünün iş hayatında "**ilişki yönetimi**" gittikçe artan bir önem kazanmaktadır. İlişkilerini doğru yönlendiren, önemlerine göre sınıflayabilen ve bu ilişkiyi yürütme şeklini kurumları bazında genişletebilen, kısacası ilişkilerini yönetebilen şirketler başarıyla çok daha çabuk ve sürekli olarak karşılaşacaklar. Ayrıca bu başarıyla yönettikleri bu ilişkilerin sonucunda elde ettikleri bilgilerle, kurumlarının değerinin hızlı bir şekilde arttığını da görmeye başlayacaklar.

İlişki Yönetimi konusunda kuruluşunuza yardımcı olmamızı isterseniz lütfen bize e-mail gönderin.

info@tangram.com.tr